



POLÍTICA CORPORATIVA

Política de Sustentabilidad

Declaración de principios y compromisos de Sinergia Outdoor en los ámbitos económico, sociocultural, ambiental, de seguridad y de calidad de servicio

1. Quiénes somos y dónde operamos

Sinergia Outdoor es una empresa familiar de turismo aventura fundada en 2024 en Cochrane, Región de Aysén. Operamos como tour operador y prestador de turismo aventura inscrito en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR (registros N° 85094, N° 97938 y N° 97926), especializados en viajes de grupos pequeños (máximo 8 pasajeros por grupo) con foco en expediciones de trekking y expediciones de travesía en el sur de Aysén: Parque Nacional Patagonia, Glaciar Calluqueo y otros destinos de la Ruta de los Parques de la Patagonia.

Nuestra misión es proteger la Patagonia como destino ambiental y cultural a través de viajes responsables y bien planificados, inculcando en cada pasajero valor y asombro por los paisajes y por la cultura gaucha y pionera que aún permanece viva en el territorio. Como habitantes de Cochrane, entendemos que la sustentabilidad de nuestro negocio depende de la salud de los ecosistemas, del bienestar de nuestra comunidad y de la calidad y seguridad de la experiencia que entregamos.

2. Alcance y marco de referencia

Esta Política aplica a la totalidad de las operaciones de Servicios de Turismo Omar Andrés Orellana Reyes E.I.R.L.: diseño y comercialización de programas, operación en terreno, funcionamiento de la oficina y hostel de Cochrane, relación con proveedores turísticos y no turísticos, y comunicación con clientes. Se adopta como marco de referencia la NCh3067:2013 (sistema de distinción en turismo sustentable para tour operadores y agencias de viajes), los Criterios de la Industria del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) para tour operadores, la Ley N° 20.423 y el D.S. N° 19/2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Código Ético Mundial para el Turismo de ONU Turismo, los 7 principios de No Deje Rastro (Leave No Trace) y los 10 principios del comercio justo de la Organización Mundial del Comercio Justo (WFTO).

3. Compromisos

3.1 Ámbito económico y de calidad de servicio

- Ofrecer servicios de la más alta calidad posible para el tipo de expedición que operamos, con grupos de máximo 8 pasajeros, guías calificados y equipamiento en buen estado, aplicando los criterios internacionales de sustentabilidad en la planificación, la logística y la operación.
- Abastecemos localmente: privilegiar hospedajes, restaurantes, transporte, guías y productos de la comuna de Cochrane y de la Región de Aysén, para que una parte significativa del gasto del visitante permanezca en el territorio (criterio 4.8, abastecimiento y consumo responsable y local).
- Adherir a los principios del comercio justo, comprando de forma directa a artesanos y productores locales, reconociendo su autoría, pagando precios justos y en plazos oportunos (criterio 4.9).
- Reducir el uso de artículos desechables y de un solo uso, prefiriendo productos reutilizables, retornables, reciclables, a granel y con etiquetado ecológico cuando estén disponibles.

- Entregar a turistas y viajeros información relevante, vigente y genuina sobre nuestros servicios, sin inducir expectativas superiores a lo que efectivamente prestamos.

3.2 Ámbito sociocultural

- Rechazar la explotación de los seres humanos en cualquiera de sus formas y, en especial, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA) en el contexto de viajes y turismo; aplicar nuestro Protocolo de Prevención (SO-PRO-03), capacitar a nuestro personal con contacto directo con pasajeros y denunciar ante la PDI (134) o Carabineros (133) toda situación sospechosa, conforme a la Ley N° 20.507 y al Código Penal (criterio 3.3).
- Brindar igualdad de oportunidades laborales, sin discriminación por género, color, pueblo originario, edad, discapacidad, religión, creencias u orientación sexual, privilegiando la contratación de personas de origen local y cumpliendo la legislación laboral, incluida la relativa al trabajo de menores de edad.
- Invertir en nuestros guías mediante certificaciones de primeros auxilios en zonas remotas, formación en No Deje Rastro, talleres culturales y de patrimonio, y capacitación en sustentabilidad.
- Respetar a las comunidades locales, a los miembros de pueblos originarios, su patrimonio material e inmaterial y sus derechos de propiedad intelectual, sin afectar el acceso de los residentes a sus recursos, servicios básicos, vías y sitios de valor cultural o espiritual.
- Ser líderes en iniciativas locales: limpieza y mantención de senderos en el Parque Nacional Patagonia, participación en organizaciones locales y regionales de turismo y educación ambiental, y trabajo con la escuela y el liceo de Cochrane mediante talleres y salidas a terreno.
- Poner en valor el patrimonio cultural gaucho y pionero y el patrimonio natural de Aysén en cada programa, difundiendo entre nuestros pasajeros el Código de Conducta del Turista Responsable de SERNATUR antes de cada viaje.

3.3 Ámbito ambiental

- Minimizar nuestro impacto en la naturaleza aplicando en toda operación en terreno los 7 principios de No Deje Rastro: planificar y preparar con anticipación; viajar y acampar en superficies durables; disponer adecuadamente de los desechos; dejar lo que se encuentre; minimizar el impacto de las fogatas; respetar la vida silvestre; y ser considerados con otros visitantes.
- Reducir la generación de residuos, segregar en origen, compostar los residuos orgánicos y valorizar los reciclables a través de los puntos limpios y contenedores de reciclaje de la Ilustre Municipalidad de Cochrane; retirar íntegramente los residuos generados en travesías.
- Usar el agua y la energía de la forma más eficiente posible, midiendo mensualmente nuestros consumos y ejecutando planes bienales de gestión del agua, de la energía y de los residuos con metas verificables. Minimizar el uso de sustancias nocivas para la salud y el medioambiente, sustituyéndolas progresivamente por productos biodegradables o de menor peligrosidad, y almacenándolas de manera segura.

- Cumplir la legislación ambiental y de áreas protegidas aplicable a nuestras operaciones, incluidas las normas de uso público de CONAF, la Ley N° 17.288 de Monumentos Nacionales, la legislación de caza y pesca, y avanzar en la medición de nuestra huella de carbono.

3.4 Seguridad del visitante y del personal

- Operar bajo un Plan de Prevención y Manejo de Riesgos vigente (SO-PPMR-01), conforme al D.S. N° 19/2018 y a las normas chilenas de turismo aventura aplicables a senderismo y cabalgatas, informando a cada pasajero de los riesgos y precauciones antes y durante el viaje, y manteniendo un contacto de emergencia disponible de forma permanente.
- Entregar a nuestro personal, de forma periódica, recomendaciones y capacitación en salud y seguridad, en cumplimiento de la Ley N° 16.744 y del deber de protección del Código del Trabajo.

3.5 Cadena de valor y destino

- Privilegiar proveedores que asumen un compromiso con la sustentabilidad, difundir entre ellos esta Política, el Código Ético Mundial para el Turismo y nuestro Plan de Prevención y Manejo de Riesgos, y estimular la contratación de alojamientos con Sello S u otra certificación reconocida por el GSTC.
- Considerar aspectos de sustentabilidad en la selección de los destinos donde operamos y aportar a su planificación y desarrollo sustentable, participando en las instancias de gobernanza del territorio.
- Medir sistemáticamente la satisfacción de nuestros clientes, incluidos aspectos de calidad y sustentabilidad, y utilizar los resultados y reclamos para mejorar nuestros servicios.

4. Implementación, publicación y revisión

1. La Coordinadora de Sustentabilidad, designada conforme al documento SO-SGS-02, es responsable de velar por el cumplimiento de esta Política, de conducir el Plan de Acción de Sustentabilidad (SO-PAS-01) y de mantener el registro de las acciones comprometidas.
2. Esta Política se publica en el sitio web de la empresa, se exhibe en la oficina de Cochrane, se incorpora al material entregado a los pasajeros antes del viaje y se difunde a todo el personal y a los proveedores turísticos, quienes dejan constancia de su conocimiento o adhesión (SO-FOR-03 y SO-FOR-01).
3. La Política se revisa al menos una vez al año, al cierre de la temporada alta, o antes si cambian las condiciones de operación, la normativa aplicable o los resultados del Plan de Acción; toda modificación se registra en el control de versiones y se aprueba por la alta gerencia.
4. Todo el personal, incluidos guías de temporada y personal en práctica, recibe esta Política en su inducción y puede describir, a lo menos, los compromisos aplicables a su función.